



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
UPT. PERPUSTAKAAN

Jalan T. Nyak Arief, Kampus UNSYIAH, Darussalam – Banda Aceh, Tlp. (0651) 8012380, Kode Pos 23111
Home Page : <http://library.unsyiah.ac.id> Email: helpdesk.lib@unsyiah.ac.id

ELECTRONIC THESIS AND DISSERTATION UNSYIAH

TITLE

TINGKAT KEPUASAN PASIEN BERDASARKAN FAKTOR DEMOGRAFI DENGAN MENGGUNAKAN INSTRUMENT SERVQUAL DI RUANG RAWAT INAP RUMAH SAKIT UMUM DAERAH DR. ZAINOEL ABIDIN BANDA ACEH

ABSTRACT

ABSTRAK

Pelayanan kesehatan berkualitas adalah setiap upaya yang diselenggarakan oleh pemberi jasa dengan tujuan memberikan kualitas yang tinggi dan pelayanan prima dalam meningkatkan kesehatan perseorangan, kelompok atau masyarakat. Kepuasan pasien adalah hasil kesenjangan antara yang diharapkan dan kenyataan yang dirasakan oleh pasien dari pelayanan yang diterima. Tujuan penelitian untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien kelas I, II dan III berdasarkan karakteristik demografi terhadap pelayanan kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zainoel Abidin Banda Aceh. Jenis penelitian kuantitatif: studi komparatif, desain Cross Sectional Study. Populasi semua pasien yang dirawat di ruang rawat inap kelas I, II dan III. sampel berjumlah 383 orang diambil dengan metode probability sampling: simple random sampling berkriteria. menggunakan Instrument SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan tidak terdapat perbedaan kepuasan pasien kelas I, II dan III dengan nilai P Value > 0,05 ($p=0,237$). Berdasarkan karakteristik demografi faktor yang paling mempengaruhi kepuasan adalah usia dengan nilai P Value < 0,25 ($p=0,007$) dan asal kabupaten dengan nilai P Value